

ZA5794

**Flash Eurobarometer 359
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 3)**

**Country Questionnaire
Poland**

A	numer projektu Flash
---	----------------------

--	--	--	--

FL331 A

B	kod państwa
---	-------------

--	--

FL331 B

C	numer wywiadu
---	---------------

--	--	--	--	--	--

FL331 C

NACE	Kod NACE (Informacja z próby)
------	-------------------------------

--

				Kod NACE – 4 cyfry
--	--	--	--	--------------------

FL331 NACE

--

SIZE	Wielkość firmy (Informacja z próby)
------	-------------------------------------

--

					Wielkość firmy
--	--	--	--	--	----------------

FL331 SIZE

(INTRO 1) Dzień dobry. Nazywam się (IMIĘ I NAZWISKO) i dzwonię z TNS Polska. Czy mogę rozmawiać z (IMIĘ I NAZWISKO RESPONDENTA LUB TYTUŁ/OPIS FUNKCJI, JEŚLI NIE PODANO IMIENIA I NAZWISKA)?
--

(INTRO 2) JEŚLI OSOBA PRZY TELEFONIE PROSI O DODATKOWE INFORMACJE. Nawiązujemy kontakt z kluczowymi decydentami z różnych firm europejskich, aby poznać ich opinie na temat bieżących spraw biznesowych. Pozyskane informacje zostaną wykorzystane przy wytyczaniu kierunków i planowaniu europejskiej polityki na następne lata. Będę bardzo wdzięczny/a, jeśli będę mógł(mogła) z nim/nią porozmawiać, aby zawrzeć jego/jej opinie w badaniu.
--

JEŚLI STOSOWNY RESPONDENT NIE JEST DOSTĘPNY, UMÓW SIĘ NA KOLEJNY TELEFON.

(INTRO 3) (PODCZAS ROZMOWY Z DOCELOWYMI RESPONDENTAMI) Dzień dobry, nazywam się (IMIĘ I NAZWISKO) i dzwonię z TNS Polska, firmy zajmującej się badaniami opinii.
--

JEŚLI P5D<>"" I P5d<>999, PROSZĘ WYŚWIETLIĆ „SKIEROWANIE OD:” ORAZ P5d (NA TYM SAMYM EKRANIE CO INTRO 3)

(INTRO4) Nawiażujemy kontakt z kluczowymi decydentami z różnych firm europejskich, aby poznać ich opinie na temat bieżących spraw biznesowych i Pana/i udział byłby dla nas bardzo cenny. Pozyskane informacje zostaną wykorzystane przy wytyczaniu kierunków i planowaniu europejskiej polityki na następne lata. Czy znajdzie Pan/i czas, żeby odpowiedzieć na kilka pytań? Nie powinno to zająć więcej niż 15 minut.

--

ZADAJ LAN1 TYLKO W BE, EE, FI, IE, LV, LU, MT, ES

LAN1	
------	--

--

	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
	10
	11
	12
	13
	14
	15
	16
	17
	18
	19
	20
	21
	22
	23
	24
	25
	26
	27
	28
	29
	30
	31
	32
	33
	34
	35
	36
	37
	38

	39
	40
	41
	42
	43
	44
	45
	46
	47
	48
	49

FL331 LAN1

(UPEWNIENIE RESPONDENTA) Chciał(a)bym zapewnić, że Pana/i współpraca jest całkowicie dobrowolna, a wszystkie odpowiedzi są poufne. Dla celów kontroli jakości oraz dla celów szkoleniowych wywiad ten może być monitorowany lub nagrywany. Na początek zadam kilka pytań do celów statystycznych.

DLA WSZYSTKICH

P1 Czy Pana/i firma sprzedaje bezpośrednio końcowym konsumentom?

Tak	1
Nie	2

FL331 P1

JEŚLI „NIE”, KOD 2 W P1, ZAKOŃCZ WYWIAD

P2a Ilu pracowników ma Pan(i) w swojej firmie?

(ANK: JEŚLI „NIE WIE”, KOD „999” – (TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

pracowników

FL331 P2a

JEŚLI MNIEJ NIŻ 10 PRACOWNIKÓW, P2a<10, ZAKOŃCZ WYWIAD – JEŚLI P2a=999, PRZEJDŹ DO P2b – POZOSTALI PRZECHODZĄ DO P3

P2b Czy w Pana/i firmie jest...

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

Mniej niż 10 pracowników	1
Od 10 do 49 pracowników	2

Od 50 do 249 pracowników	3
250 lub więcej pracowników	4
[Nie wie/ brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTUJ)	5

FL331 P2b

P3 Jaka jest dokładnie Pana/i pozycja/tytuł w firmie?

(NIE ODCZYTUJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

Dyrektor generalny	1
Dyrektor ds. sprzedaży/ handlowych	2
Dyrektor ds. marketingu	3
Inny (JAKI?)	4

FL331 P3

ZADAJ P3o I P4 JEŚLI „INNE”, KOD 4 W P3 – POZOSTALI PRZECHODZĄ DO D5

P3o Jaki inny?

(ZAPISZ)

2 2 (2052,2053-2056)

FL331 P3o

P4 Czy odpowiada Pan(i) za podejmowanie decyzji w swojej firmie?

(TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

Tak	1
Nie	2

FL331 P4

ZADAJ P5a, P5b, P5c, P5d I P5e, JEŚLI „NIE”, KOD 2 W P4 – JEŚLI „TAK”, KOD 1 W P4, PRZEJDŹ DO D5.

P5a	Bardzo mi przykro, ale w tym badaniu możemy przeprowadzać wywiady wyłącznie z osobami odpowiedzialnymi za podejmowanie decyzji. Czy może mi Pan(i) podać imię i nazwisko osoby, która kieruje działalnością handlową firmy (dyrektor ds. handlowych, dyrektor ds. sprzedaży, dyrektor ds. marketingu)?
-----	--

(ANK.: PROSZĘ ZAPISAĆ IMIĘ I NAZWISKO WSKAZANEJ OSOBY – JEŚLI „BRAK ODPOWIEDZI/ODMOWA”, KOD „999”)

10	2	(2058,2059-2078)
----	---	------------------

--

FL331 P5a

--

P5b	Jakie stanowisko zajmuje ta osoba?
-----	------------------------------------

(ANK.: PROSZĘ ZAPISAĆ STANOWISKO WSKAZANEJ OSOBY – JEŚLI „BRAK ODPOWIEDZI/ODMOWA”, KOD „999”)

10	2	(2079,2080-2099)
----	---	------------------

--

FL331 P5b

--

P5c	Czy może mi Pan(i) podać numer wewnętrzny lub bezpośredni numer do tej osoby?
-----	---

(ANK.: PROSZĘ ZAPISAĆ NUMER WEWNĘTRZNY/ BEZPOŚREDNI NUMER WSKAZANEJ OSOBY – JEŚLI „BRAK ODPOWIEDZI/ODMOWA”, KOD „999”)

10	2	(2100,2101-2120)
----	---	------------------

--

--

FL331 P5c

--

P5d	Czy pozwoli Pan(i), że upewnię się, że rozmawiam z (PODANE IMIĘ I NAZWISKO)?
-----	--

(ANK.: PROSZĘ ZAPISAĆ IMIĘ I NAZWISKO OSOBY, Z KTÓRĄ ROZMAWIASZ – JEŚLI „BRAK ODPOWIEDZI/ODMOWA”, KOD „999”)
--

10	2	(2121,2122-2141)
----	---	------------------

--

FL331 P5d

--

P5e	PRZEKIEROWANIE ROZMOWY
-----	------------------------

(TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

Respondent łączy cię ze wskazaną osobą	1
Zadzwońsz do wskazanej osoby później	2

FL331 P5e

JEŚLI KOD 1 W P5e, PRZEJDŹ DO INTRO 3 – JEŚLI KOD 2, WSTRZYMAJ KONTAKT
--

--

D3	Które spośród poniższych artykułów sprzedaje Pan/i końcowym konsumentom? "Artykuły żywnościowe oznaczają jedzenie, które konsumenci mogą spożyć w domu, wziąć ze sobą lub zjeść na miejscu".
----	--

(ODCZYTAJ - MOŻLIWE KILKA ODPOWIEDZI)

Artykuły żywnościowe	1,
Artykuły nieżywnościowe	2,
Usługi	3,
Inne (NIE ODCZYTUJ)	4,
Nie wiem/brak odpowiedzi	5,

NEW BASED ON FL331 D3

--

D5	Do ilu krajów Unii Europejskiej realizuje Pan(i) obecnie sprzedaż transgraniczną do końcowych konsumentów? „Sprzedaż transgraniczna to sprzedaż do końcowych konsumentów zamieszkałych w innych krajach Unii Europejskiej poprzez handel elektroniczny/Internet, zamówienie pocztowe (za pośrednictwem poczty), telesprzedaż/ centrum telefoniczne lub wizytę w domu konsumenta. Sprzedaż w punktach fizycznej sprzedaży nie kwalifikuje się jako sprzedaż transgraniczna do końcowych konsumentów”.
----	--

(ANK.: JEŚLI SPRZEDAJE PAN/I TYLKO KONSUMENTOM W PANA/I KRAJU, KOD „00” – JEŚLI „NIE WIE/ BRAK ODPOWIEDZI”, KOD „99”)

		kraje/krajów
--	--	--------------

FL331 D5 MODIFIED TREND

--

Q1	Jak ważne dla rozwoju Pana/i sprzedaży transgranicznej do innych państw UE są następujące przeszkody?
----	---

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

		bardzo ważne	raczej ważne	raczej nieważne	w ogóle nieważne	[Nie wie/ brak odpowiedz i] (NIE ODCZYTU J)
--	--	-----------------	-----------------	--------------------	---------------------	--

1	Dodatkowe koszty dostosowania się do różnych krajowych przepisów podatkowych (np. zasad dotyczących VAT)	1	2	3	4	5
2	Dodatkowe koszty dostosowania się do różnych przepisów chroniących konsumentów i różnego prawa umów (włączając porady prawne)	1	2	3	4	5
3	Wyższe koszty przesyłki transgranicznej w porównaniu do przesyłki krajowej	1	2	3	4	5

4	Potencjalnie wyższe koszty związane z transgranicznym rozstrzyganiem skarg i sporów	1	2	3	4	5
5	Potencjalnie wyższe koszty związane z ryzykiem oszustwa i niedokonywaniem płatności w sprzedaży transgranicznej	1	2	3	4	5
6	Dodatkowe koszty związane z różnicami językowymi	1	2	3	4	5
7	Dodatkowe koszty związane z usługami posprzedażowymi w transakcjach transgranicznych	1	2	3	4	5
8	Restrykcje w sprzedaży transgranicznej nałożone przez producentów lub dostawców	1	2	3	4	5
9	Dodatkowe koszty wynikające z odmiennych zwyczajów konsumenckich (N)	1	2	3	4	5
10	Wyższe koszty wynikające z odległości geograficznej (N)	1	2	3	4	5

FL331 Q2 TREND MODIFIED

Q2	Czy planuje Pan/i sprzedaż transgraniczną wśród konsumentów w państwie UE innym niż Polska w ciągu najbliższych 12 miesięcy?
----	--

Tak	1
Nie	2
Trudno powiedzieć/brak odpowiedzi	3

NEW

„Ustawodawstwo konsumenckie” należy rozumieć jako ustawodawstwo zajmujące się ekonomicznym interesem konsumentów, które nie obejmuje bezpieczeństwa produktów. Jeżeli pytania odnoszą się do bezpieczeństwa produktów, zostanie to wyraźnie zaznaczone.(N)

Q3	A teraz, myśląc o ustawodawstwie konsumenckim, proszę powiedzieć na ile zgadza się Pan(i) lub nie zgadza z następującymi stwierdzeniami. Proszę pozwolić mi ponownie potwierdzić, że wszystkie odpowiedzi są całkowicie anonimowe.
----	--

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

		Zdecydowanie się zgadzam	Zgadzam się	Nie zgadzam się	Zdecydowanie się nie zgadzam	[Nie wiem/brak odpowiedzi] (NIE ODCZYTAJ)
1	Przestrzega Pan(i) ustawodawstwa konsumenckiego	1	2	3	4	5
2	Pana(i) konkurenci przestrzegają ustawodawstwa konsumenckiego	1	2	3	4	5

FL331 Q10 TREND MODIFIED

Q4	Myśląc ogólnie o możliwościach znalezienia lub uzyskania odpowiednich informacji lub porad w zakresie ustawodawstwa konsumenckiego dotyczącego Polski lub innego państwa UE, proszę powiedzieć, na ile zgadza się Pan/i lub nie zgadza z następującymi stwierdzeniami.
----	--

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

		Zdecydowanie się zgadzam	Zgadzam się	Nie zgadzam się	Zdecydowanie się nie zgadzam	Nie wiem/brak odpowiedzi
1	Wiem, gdzie uzyskać informacje i porady w zakresie ustawodawstwa konsumenckiego w Polsce	1	2	3	4	5
2	Wiem, gdzie uzyskać informacje i porady w zakresie ustawodawstwa konsumenckiego w innych państwach UE	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL331 Q3

Q5	„Władze konsumenckie” to krajowe, regionalne i lokalne władze publiczne prowadzące nadzór nad działalnością rynkową i podejmujące inne działania mające na celu zapewnienie zgodności z ustawodawstwem dotyczącym konsumentów oraz bezpieczeństwa produktów. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy został(a) Pan(i) poinformowany(a) przez władze konsumenckie (lub organizacje konsumenckie), że uważają one, iż narusza Pan(i) ustawodawstwo konsumenckie? Na przykład, na spotkaniu lub podczas telefonicznej rozmowy z urzędnikiem, poprzez przesłanie listu lub emaila zarzucającego niezgodność z ustawodawstwem, pozywając Pana(ia) do sądu lub za pomocą nakazu sądowego lub w ramach postępowania administracyjnego, które mogło prowadzić do nałożenia grzywny lub innej sankcji.
----	---

--

Tak	1
Nie	2
[Nie wie/ brak odpowiedzi]	3

FL331 Q12 TREND SLIGHTLY MODIFIED

NIE ZADAWAJ Q6a W IE ORAZ UK – IE ORAZ UK PRZECHODZĄ DO Q6b

--

Q6a	Proszę uzupełnić poprawnie następujące stwierdzenia. Konsument ma prawo zażądać naprawy wadliwego produktu....
-----	--

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

W ciągu roku od daty pierwotnego zakupu	1
W ciągu 2 lat od daty pierwotnego zakupu	2
W ciągu minimum 2 lat od daty pierwotnego zakupu i dłużej dla niektórych produktów	3
[Żadne z powyższych] (NIE ODCZYTUJ)	4
[Nie wie/ brak odpowiedzi]	5

FL331 Q5a TREND SLIGHTLY MODIFIED

ZADAJ Q6b TYLKO W IE ORAZ UK – POZOSTALI PRZECHODZĄ DO Q7 – NIE ZADAWAJ Q6b W SZKOCJI – SZKOCJA PRZECHODZI DO Q6c

--

Q6b	
-----	--

--

	1
	2
	3
	4
	5

FL331 Q5b TREND SLIGHTLY MODIFIED

ZADAJ Q6c TYLKO W SZKOCJI – POZOSTALI PRZECHODZĄ DO Q7

Q6c

	1
	2
	3
	4
	5

FL331 Q5c TREND SLIGHTLY MODIFIED

DLA WSZYSTKICH

Q7

Przeczytam cztery stwierdzenia o polskim prawodawstwie dotyczącym praktyk handlowych. Niektóre z nich są zabronione inne nie. Czy mógłby (mogłaby) Pan(i) dla każdego stwierdzenia wskazać, czy jest to zabronione, czy też niezabronione?

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

		Zabronion e	Niezabroni one	[Nie wie/ brak odpowiedz i]
1	Dołączanie faktury lub podobnego dokumentu żądającego płatności do materiałów marketingowych	1	2	3
2	Reklamowanie produktów po bardzo niskich cenach w stosunku do innych ofert bez posiadania rozsądnej ilości produktów na sprzedaż	1	2	3
3	Zamieszczanie przesadnych stwierdzeń w reklamie	1	2	3
4	Opisywanie produktu jako „bezpłatnego”, mimo iż jest on dostępny bezpłatnie tylko dla klientów dzwoniących pod numer o podwyższonej płatności	1	2	3

FL331 Q6 TREND SLIGHTLY MODIFIED

Q8	Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy natknął/natknęła się Pan(i) na wprowadzające w błąd lub zwodnicze reklamy, wyrażenia lub oferty zrobione przez Pana(i) konkurentów? Wprowadzające w błąd lub zwodnicze reklamy to te, które zawierają fałszywe informacje lub prezentują informacje o dobrach lub usługach przeznaczonych do sprzedaży zgodne ze stanem faktycznym, ale w sposób mylący.
----	---

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

Tak, kilka razy	1
Tak, raz lub dwa razy	2
Nie	3
[Nie wie/ brak odpowiedzi]	4

FL331 Q8 TREND MODIFIED

Q9	Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy, natknął(ęła) się Pan(i) na oszukańcze reklamy, wyrażenia lub oferty zrobione przez Pana(i) konkurencję? Oszukańcza reklama to taka, która próbuje wyłudzić pieniądze bez sprzedawania czegokolwiek, np. fałszywa loteria
----	---

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

Tak, kilka razy	1
Tak, raz lub dwa razy	2
Nie	3
[Nie wie/ brak odpowiedzi]	4

FL331 Q7 TREND MODIFIED

Q10	Ogólnie rzecz biorąc, czy ma Pan/i zaufanie do stwierdzeń i ofert Pana/i konkurentów dotyczących wpływu ich produktów na środowisko naturalne?
-----	--

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

Tak, zawsze	1
Tak, w większości przypadków	2
Tak, w niektórych przypadkach	3
Nie, nigdy	4
Trudno powiedzieć/brak odpowiedzi	5

NEW BASED ON FL331 Q9

ZADAĆ Q11, JEŚLI "Detaliści sprzedają artykuły nieżywnościowe", KOD 2 w D3

Q11	Termin „Bezpieczeństwo produktu” odnosi się wyłącznie do produktów konsumenckich i nie obejmuje produktów przemysłowych. Produkty niebezpieczne to takie, które nie spełniają standardów bezpieczeństwa, a nie karabiny lub noże. Myśląc o wszystkich nieżywnościowych produktach dostępnych obecnie na rynku, na którym Pan(i) działa w Polsce, czy myśli Pan(i), że...?
-----	---

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

W zasadzie wszystkie produkty nieżywnościowe są bezpieczne	1
Niewielka liczba produktów nieżywnościowych nie jest bezpieczna	2
Znaczna liczba produktów nieżywnościowych nie jest bezpieczna	3
[Nie wie/ brak odpowiedzi]	4

FL331 Q15 TREND STRONGLY MODIFIED

ZADAĆ Q12, JEŚLI "Detaliści sprzedają artykuły żywnościowe", KOD 1 w D3

Q12	Myśląc o wszystkich produktach żywnościowych na rynku, na którym Pan(i) działa w Polsce czy myśli Pan(i), że...?
-----	--

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

W zasadzie wszystkie produkty żywnościowe są bezpieczne	1
Niewielka liczba produktów żywnościowych nie jest bezpieczna	2
Znaczna liczba produktów żywnościowych nie jest bezpieczna	3
[Nie wie/ brak odpowiedzi]	4

FL331 Q16 TREND STRONGLY MODIFIED

ZADAĆ Q13, JEŚLI "Detaliści sprzedają artykuły nieżywnościowe", KOD 2 w D3

Q13	Odnosząc się do bezpieczeństwa produktów, czy którakolwiek z poniższych sytuacji miała miejsce w Pana(i) firmie w ciągu ostatnich dwóch lat?
-----	--

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

		Tak	Nie	[Nie wie/ brak odpowiedz i]
--	--	-----	-----	--------------------------------------

1	Otrzymał(a) Pan(i) skargi ze strony klientów odnośnie bezpieczeństwa jakiegokolwiek produktu, który Pan(i) sprzedawał(a)	1	2	3
2	Władze sprawdzały bezpieczeństwo któregoś z produktów, które Pan(i) sprzedawał(a)	1	2	3
3	Władze zażądały wycofania jakiegokolwiek produktu, który Pan(i) sprzedawał(a)	1	2	3
4	Władze zażądały, aby ogłosił(a) Pan(i) publiczne ostrzeżenie odnośnie bezpieczeństwa jakiegokolwiek produktu przez Pana(ią) sprzedawanego	1	2	3

5	Pan(i), jako handlowiec detaliczny, wykonał(a) jakiegolwiek testy, aby upewnić się, że któryś z produktów, który Pan(i) sprzedaje jest bezpieczny	1	2	3
6	Inne narzucone działania związane z bezpieczeństwem produktów	1	2	3

FL331 Q11 TREND STRONGLY MODIFIED

ZADAĆ Q14.2, JEŚLI "Detaliści sprzedają artykuły nieżywnościowe", KOD 2 w D3

ZADAĆ Q14.3, JEŚLI "Detaliści sprzedają artykuły żywnościowe", KOD 1 w D3

ZADAĆ WSZYSTKIM Q14.1, Q14.4, Q14.5, Q14.6, Q14.7

Q14 Następujące stwierdzenia odnoszą się do monitorowania przestrzegania prawodawstwa konsumenckiego oraz prawodawstwa dotyczącego bezpieczeństwa produktu. Proszę powiedzieć, czy zdecydowanie zgadza się Pan(i), zgadza się, nie zgadza się, czy też zdecydowanie nie zgadza się z następującymi stwierdzeniami.

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

		Zdecydowanie się zgadzam	Zgadzam się	Nie zgadzam się	Zdecydowanie się nie zgadzam	[Nie wiem/brak odpowiedzi]
1	Władze publiczne aktywnie monitorują i zapewniają przestrzeganie prawodawstwa konsumenckiego w Pana/i sektorze w Polsce	1	2	3	4	5
2	(ZADAĆ TYLKO JEŚLI D3=2) Władze publiczne aktywnie monitorują i zapewniają przestrzeganie prawodawstwa związanego z bezpieczeństwem produktu w Pana/i sektorze w Polsce	1	2	3	4	5
3	(ZADAĆ TYLKO JEŚLI D3=1) Władze publiczne aktywnie monitorują i zapewniają zgodność z prawodawstwem w zakresie bezpieczeństwa żywności w Pana/i sektorze w Polsce	1	2	3	4	5

4	Pozarządowe organizacje konsumenckie aktywnie monitorują przestrzeganie prawodawstwa konsumenckiego w Pana/i sektorze w Polsce	1	2	3	4	5
5	Organy samoregulujące aktywnie monitorują i zapewniają przestrzeganie kodeksu postępowania i kodeksu praktyk w Pana/i sektorze w Polsce	1	2	3	4	5
6	Media regularnie informują o firmach, które nie respektują prawodawstwa konsumenckiego w Pana/i sektorze	1	2	3	4	5
7	W wyniku historii w mediach, zmienił(a) Pan(i) swoje praktyki handlowe	1	2	3	4	5

FL331 Q13 TREND SLIGHTLY MODIFIED

ZADAĆ WSZYSTKIM Z WYJĄTKIEM FINLANDII I SZWECJI

Q15a	Czy zna Pan/i jakieś alternatywne organy pozasądowego rozwiązywania sporów (np. arbitrzy, mediatorzy, rzecznicy, organy pojednawcze, komisje ds. skarg konsumenckich, inne pozasądowe organy rozstrzygające spory) zajmujące się rozwiązywaniem sporów z konsumentami w Polsce?
------	---

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

Tak, ale nie należę do takiego organu	1
Tak, i należę do takiego organu	2
Nie	3
Nie wiem/brak odpowiedzi	4

NEW BASED ON FL331 Q14a

ZADAĆ Q15b TYLKO W FINLANDII

Q15b	
------	--

	1
	2
	3
	4

NEW BASED ON FL331 Q14b

ZADAĆ Q15c TYLKO W SZWECJI

Q15c	
------	--

--

	1
	2
	3
	4

NEW BASED ON FL331 Q14a TREND MODIFIED

ZADAĆ Q16a, jeśli "zna jakieś organy zajmujące się alternatywnymi metodami rozwiązywania sporów", kod 1 lub 2 w Q15a

--

Q16a	Czy w ciągu ostatnich dwóch lat korzystał/a Pan/i z jakichkolwiek organów zajmujących się alternatywnymi metodami rozwiązywania sporów (np. arbitrzy, mediatorzy, rzecznicy, organy pojednawcze, komisje ds. skarg konsumenckich, inne pozasądowe organy rozstrzygające spory) do rozwiązywania sporów z konsumentami?
------	--

(ODCZYTAJ - TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

Tak, kilka razy	1
Tak, raz lub dwa razy	2
Nie	3
Trudno powiedzieć/brak odpowiedzi	4

NEW

Zadać Q16b w Finlandii tylko jeśli "zna jakieś organy zajmujące się rozwiązywaniem sporów", kod 1 lub 2 w Q15b

Zadać Q16b w Szwecji tylko jeśli "zna jakieś organy zajmujące się rozwiązywaniem sporów", kod 1 lub 2 w Q15c

--

Q16b	
------	--

--

	1
	2
	3
	4

NEW

METRYCZKA

PROG: Sumę należy wpisać bezpośrednio w lokalnej walucie; waluta ta zostanie automatycznie przeliczona na euro (tabela z przelicznikiem została wysłana)
--

--

D1	Jaki był obrót Pana/i firmy w zeszłym roku?
----	---

ANK: JEŚLI "NIE WIE/ BRAK ODPOWIEDZI", KOD '999'
--

										PLN
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-----

FL331 D1

--

D2	Czy używa Pan/i następujących kanałów sprzedaży detalicznej?
----	--

(ODCZYTAJ - MOŻLIWE KILKA ODPOWIEDZI)

Handel elektroniczny/ Internet	1,
Zamówienie pocztowe (za pośrednictwem poczty)	2,
Telesprzedaż/ centrum telefoniczne (wyłączając handel elektroniczny, np. sprzedaż telefoniczna, telezakupy)	3,
Sprzedaż za pośrednictwem przedstawicieli odwiedzających konsumentów w ich domach	4,
Bezpośrednia sprzedaż detaliczna (tj. w sklepie)	5,
Inne (NIE ODCZYTUJ)	6,
[Nie wie/ brak odpowiedzi]	7,

FL331 D2

--

D4	W jakim języku prowadzą Państwo sprzedaż dla konsumentów końcowych?
----	---

(NIE ODCZYTYWAĆ - MOŻLIWE KILKA ODPOWIEDZI)

Bułgarski	1,
Czeski	2,

Chorwacki	3,
Duński	4,
Holenderski	5,
Angielski	6,
Estoński	7,
Fiński	8,
Francuski	9,
Niemiecki	10,
Grecki	11,
Węgierski	12,
Irlandzki	13,
Włoski	14,
Łotewski	15,
Litewski	16,
Maltański	17,
Polski	18,
Portugalski	19,
Rumuński	20,
Słowacki	21,
Słoweński	22,
Hiszpański	23,
Szwedzki	24,
Islandzki	25,
Norweski	26,
Luksemburski	27,
Rosyjski	28,
Inne	29,
Nie wiem/brak odpowiedzi	30,

FL331 D4 MODIFIED TREND

To koniec wywiadu, a zatem dziękuję bardzo za poświęcony czas.

)

)

)

)

)

